

CONDICIONES GENERALES PASES TEMPORADA VALLE NEVADO. INVIERNO 2027

PASE TEMPORADA INVIERNO: Americas Pass, Americas Select Pass, Americas Core Pass, My WeekDay Pass, Valle Nevado Pass, Americas Power Kid Pass y Americas Super Senior Pass.

A. CONDICIONES DEL PASE

1. Vigencia y uso del pase. El pase de temporada de invierno, en adelante el “pase invierno” o “el Pase”, es válido para la temporada de invierno del año 2027. La “Temporada de Invierno” es el período durante el cual el Centro de Ski Valle Nevado, en adelante el “Centro”, permanece abierto al público para la práctica de deportes invernales y cuya duración es determinada por éste según las condiciones de nieve y demás condiciones de operación.

El pase es personal, intransferible y no reembolsable, salvo los casos expresamente contemplados en estas Condiciones Generales o aquellos establecidos por la legislación aplicable. Se emite a nombre del titular y deberá ser portado y utilizado únicamente por éste, en las fechas, horarios, pistas, andariveles y demás condiciones correspondientes al tipo de pase adquirido.

El titular deberá emplear máxima diligencia en el cuidado del pase y portarlo en un lugar visible y separado de otros elementos que puedan afectar su funcionamiento, incluyendo otras tarjetas o teléfonos celulares. En caso de pérdida, hurto, robo o extravío, el titular deberá dar aviso por escrito a pasesdetemporada@vallenevado.com o en cualquiera de las boleterías de Valle Nevado. Podrá adquirirse una nueva tarjeta, previo pago de la suma de \$25.000.

El titular será responsable del uso indebido del pase. El uso por una persona distinta de su titular, o el uso de un pase que no corresponda a la categoría contratada, podrá dar lugar a las medidas previstas en el **Anexo N°1**, según la naturaleza, gravedad y circunstancias de la infracción.

2. Condiciones de operación y temporada Considerando que la caída y acumulación de nieve depende de fenómenos naturales ajenos al control de Valle Nevado, el Centro no garantiza un número mínimo de días de operación durante la Temporada de Invierno. Cuando sea técnica y operacionalmente posible, y existan condiciones de agua, temperatura y humedad adecuadas, el Centro podrá realizar esfuerzos razonables para habilitar pistas mediante nieve fabricada. El Centro podrá suspender temporalmente, modificar horarios de apertura o cierre, o paralizar determinados o todos los remontadores, pistas o servicios cuando ello sea necesario por condiciones meteorológicas, seguridad de las personas, mantención, emergencias, fuerza mayor u otras circunstancias operacionales, sin derecho a ningún tipo de reembolso.

3. Uso permitido y prohibiciones El pase de invierno sólo habilita a su titular para utilizar las pistas y andariveles correspondientes al tipo de pase adquirido y durante los períodos autorizados. No podrá utilizarse con fines lucrativos, comerciales, de canje, arriendo, reventa o para impartir enseñanza de esquí o snowboard. Los Magic Carpet son de uso exclusivo de la Escuela de Ski/Snowboard de Valle Nevado, sus profesores y alumnos, salvo durante las condiciones de uso que determine el Centro. Se prohíbe utilizar el pase bajo condiciones inseguras, de manera imprudente o temeraria, bajo los efectos del alcohol, drogas o sustancias ilícitas, así como realizar conductas que pongan en peligro la salud, integridad o seguridad del titular, de otros usuarios o de trabajadores, o que dañen materiales, señalización o infraestructura del Centro. En cumplimiento de la Ley N°20.000 y demás normativa aplicable, queda prohibido el consumo, porte o tenencia de sustancias ilícitas dentro de las instalaciones del Centro.

4. Normas de seguridad Todo usuario deberá conocer y cumplir el Reglamento de Seguridad de Uso de Pistas y Andariveles Mecánicos, Ordenanzas Municipales, las señalizaciones, instrucciones del personal, normas de seguridad y demás reglas aplicables en el Centro. Las normas Normas de Seguridad de andariveles y Pistas se encuentran disponibles en el sitio web del Centro y deben ser revisadas por su titular antes de hacer uso del Pase. : <https://www.vallenevado.com/es/normas-de-seguridad/> Entre otras obligaciones, el usuario deberá: utilizar casco conforme a las reglas del Centro; mantener control de su velocidad y trayectoria; respetar la preferencia del esquiador que se encuentra adelante; detenerse en lugares visibles y seguros; respetar señalizaciones e instrucciones del personal; utilizar equipos adecuados y en buenas condiciones; mantener sus equipos bajo control; no ingresar a zonas prohibidas; no transportar a niños sin esquís en mochilas o en brazos; y adoptar las medidas necesarias para evitar colisiones con personas, obstáculos o infraestructura.

Si producto de una colisión entre usuarios, o entre un usuario y un obstáculo del Centro, resultare una persona lesionada, ésta deberá permanecer en el lugar, cuando sus condiciones lo permitan, hasta la llegada del personal de seguridad, sin alterar las circunstancias del accidente. Todo usuario deberá informar al Centro cuando sea testigo o responsable de un accidente.

El titular reconoce que para usar el Pase tiene las destrezas y condiciones físicas compatibles con la actividad que realiza y deberá utilizar pistas y andariveles de acuerdo con su nivel de experiencia y las restricciones informadas por el Centro.

5. Riesgos inherentes y responsabilidad El titular reconoce que la práctica del esquí, snowboard y demás actividades de montaña involucra riesgos propios e inherentes a la actividad, incluyendo caídas, pérdida de control, colisiones, cambios de las condiciones de nieve y terreno, condiciones meteorológicas, obstáculos naturales o artificiales, torres y elementos de andariveles, señalizaciones, vallas, cercos, barreras y otros riesgos propios de la práctica deportiva y del uso de las instalaciones. El usuario será responsable de sus propios actos y maniobras y de los daños que cause a terceros cuando ello le sea imputable.

6. Rescate. En caso de requerir rescate, el usuario deberá seguir las instrucciones del personal del Centro, proporcionar información sobre su ubicación cuando sea posible, permanecer en el lugar indicado por dicho personal y evitar desplazamientos que puedan aumentar el riesgo para sí mismo o para terceros. El Centro dispone de procedimientos y personal destinado a la atención de accidentes y emergencias que ocurran dentro de su dominio esquiable, de acuerdo con sus protocolos de seguridad y durante su horario de operación. Cuando la necesidad de búsqueda, auxilio o rescate se origine por la **salida del dominio esquiable, ingreso a zonas prohibidas o cerradas, o permanencia después del cierre**, serán de cargo del usuario los costos razonables y efectivamente incurridos, de acuerdo con la metodología de valorización representativa. Los servicios de terceros se cobrarán según el costo efectivo de dichos servicios. La **activación, continuidad, suspensión, modificación o derivación de un operativo de auxilio, búsqueda, rescate o evacuación** estará siempre sujeta a la evaluación de las condiciones de seguridad existentes, incluyendo, entre otros factores, las condiciones meteorológicas, visibilidad, viento, temperatura, estabilidad del terreno, riesgo de avalancha, ubicación de la persona, seguridad de los rescatistas, disponibilidad de personal, equipos y medios, y necesidad de apoyo de organismos externos.

7. Menores de edad .Quienes adquieran pases para menores de edad se obligan a comunicarles e instruirles en el cumplimiento de estas Condiciones Generales y de las normas de seguridad. Los menores de 12 años deberán encontrarse acompañados permanentemente por un adulto mientras utilicen pistas y andariveles, o contar con el acompañamiento que corresponda según el servicio contratado. El representante legal del menor será responsable de adoptar las medidas necesarias para que éste conozca y cumpla las reglas aplicables, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponda al propio Centro o a terceros conforme a la legislación vigente.

8. Bloqueo, suspensión y retiro del pase. El Centro podrá suspender temporalmente, retirar o bloquear el pase cuando el titular incumpla estas Condiciones Generales, las normas de seguridad, las instrucciones del personal o incurra en conductas que afecten la seguridad, integridad, dignidad o funcionamiento del Centro. La medida será determinada considerando la naturaleza, gravedad, consecuencias, intencionalidad y reiteración de la conducta, conforme al **Anexo N°1**. La existencia de una infracción podrá determinarse considerando conjuntamente los antecedentes disponibles, incluyendo registros audiovisuales, registros de acceso, información de sistemas de control, declaraciones de trabajadores, supervisores, patrullas, operadores de andariveles u otros antecedentes objetivos relacionados con los hechos. El Centro podrá adoptar de inmediato medidas de resguardo cuando ello resulte necesario para proteger la seguridad de las personas o instalaciones. El titular podrá apelar de la medida por escrito dentro de tres días siguientes a su comunicación, ante el Gerente Comercial o Gerente de Operaciones, quien resolverá dentro de siete días, considerando los antecedentes disponibles. El ejercicio de esta facultad se realizará respetando los derechos que la legislación reconoce a los consumidores y aplicando criterios de proporcionalidad respecto de la conducta constatada.

En caso de bloqueo, suspensión o retiro del Pase, no dará derecho a su titular a reclamación de devolución o reembolso alguno.

9. Trato respetuoso y violencia hacia trabajadores. Todo usuario deberá mantener un trato respetuoso hacia los trabajadores, contratistas, proveedores y demás usuarios del Centro, absteniéndose de conductas que afecten su dignidad, integridad o seguridad. Para estos efectos, se considerarán especialmente graves las amenazas, insultos

graves, actos intimidatorios, agresiones físicas, escupitajos, discriminación, acoso, hostigamiento o cualquier otra conducta que afecte la dignidad, integridad o seguridad de los trabajadores del Centro. Las conductas señaladas podrán constituir causales de suspensión o bloqueo del pase de acuerdo con el **Anexo N°1**.

10. Pases interconectados y utilización en otros centros: El funcionamiento, horarios, disponibilidad de pistas y andariveles de cada centro de ski conectado será responsabilidad del respectivo operador, siendo responsabilidad del usuario informarse sobre sus condiciones de operación. Cada centro responderá por la seguridad de los usuarios que se encuentren en su respectivo dominio esquiable, dentro del ámbito de las prestaciones y servicios que se encuentren bajo su administración y operación. Valle Nevado no se hace responsable del período de apertura, funcionamiento de andariveles o pistas de otro centro de ski.

Cuando el titular utilice instalaciones, pistas, andariveles o servicios de otro centro de ski, ya sea mediante un pase interconectado, beneficio, acceso gratuito o cualquier otra modalidad, la operación, seguridad y condiciones de funcionamiento de dicho centro corresponderán al respectivo operador, sin perjuicio de las responsabilidades que procedan conforme a la legislación aplicable. Las infracciones a estas Condiciones Generales podrán ser consideradas aun cuando ocurran en La Parva u otro centro conectado, sin perjuicio de las sanciones o responsabilidades que corresponda aplicar al respectivo operador.

11. Responsabilidad y limitación convencional. Cualquier responsabilidad civil o indemnización que el titular pretendiera hacer valer por ejercerse los derechos previstos en numerales 8, 9 y 10 precedentes por parte del Centro, se avalúa y limita convencionalmente a un monto igual al del valor del pase de temporada, por la prorrata que reste de la Temporada, lo que es aceptado por el titular. El Centro se reserva el derecho de no vender el pase en temporadas siguientes al titular si no diera cabal cumplimiento a las condiciones pactadas.

12. Ley aplicable y jurisdicción El firmante por sí y/o en calidad de representante legal de los menores de edad está de acuerdo que estas condiciones y cualquier derecho, deberes y obligaciones entre éste y el Centro serán regulados e interpretados solamente de acuerdo con las leyes de la República de Chile y las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Santiago, sin perjuicio de los derechos que la legislación sobre derechos del consumidor reconozca al titular para accionar ante los tribunales que correspondan.

13. Nulidad parcial. Si cualquiera estipulación de estas condiciones fuera estimada inválida, las demás conservarán plena validez.

14. Categorías y restricciones de los pases: Las categorías, edades, número de accesos, fechas bloqueadas, centros incluidos, beneficios y demás condiciones particulares de cada pase serán las informadas al consumidor al momento de la compra y en los medios oficiales del Centro. La edad aplicable para determinar la categoría del pase se establecerá conforme a la regla que el Centro informe para la temporada 2027. En caso de adquisición de una categoría que no corresponda a la edad del usuario, el pase no será emitido o habilitado hasta que se pague la diferencia correspondiente, cuando proceda. Los pases sujetos a una limitación de unidades por RUT/titular sólo podrán adquirirse en la cantidad informada para la temporada correspondiente.

B. CONDICIONES DE COMPRA

El pase sólo podrá retirarse en el centro de ski que corresponda según las condiciones informadas al momento de la compra. Los precios se expresan en pesos chilenos y los medios de pago serán los habilitados e informados por el Centro. El cliente deberá verificar que sus datos de contacto, especialmente su correo electrónico, se encuentren correctamente ingresados y revisar sus carpetas de correo no deseado para recibir comprobantes y comunicaciones relacionadas con su compra. El pase será válido únicamente para la temporada y/o días contratados, según el tipo de pase. La falta de uso del pase en los días seleccionados no dará derecho a devolución, salvo que corresponda legalmente o que estas Condiciones Generales establezcan expresamente una excepción.

No aplica el derecho a retracto para compras de pases, aviso que se hace de conformidad al artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496 y artículos 5 y 6 del Decreto N° 52 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de 21/04/2022, publicado en Diario Oficial de 27 de agosto de 2024. El Centro no será responsable por interrupciones de servicios de terceros utilizados para efectuar el pago o la compra en línea, tales como servicios de internet, plataformas de pago o sistemas bancarios, etc.

El Centro no se hace responsable por cierre de camino o sus condiciones de tránsito (rutas G21, G251 o G249) lo que dependerá de decisiones del Ministerio de Obras Públicas y/o Delegación Presidencial y/o Municipalidad de Lo Barnechea y/o de Carabineros de Chile. Concluida la temporada de invierno, el Centro no cuenta con enfermería ni servicios médicos.

C. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, VIDEOVIGILANCIA Y BIOMETRÍA

El Centro tratará los datos personales de los usuarios de conformidad con la legislación vigente y a su Política de Privacidad, disponible en los canales oficiales del Centro. Los datos podrán ser tratados, según corresponda y conforme a la base de licitud aplicable, para gestionar la compra y uso del pase, identificar al titular, emitir documentos tributarios y comprobantes, controlar accesos, gestionar beneficios, prevenir fraudes, proteger la seguridad de las personas y bienes, investigar accidentes o incidentes, atender requerimientos de autoridades y cumplir obligaciones legales.

El Centro podrá utilizar sistemas de videovigilancia y otros mecanismos de control existentes en sus instalaciones para fines de seguridad, prevención y esclarecimiento de accidentes, incidentes, infracciones y hechos que puedan afectar a personas, bienes o instalaciones, de acuerdo con la legislación aplicable.

El Centro, con el consentimiento de su titular, podrá utilizar mecanismos biométricos para identificación, autenticación o control de acceso, informando al titular las condiciones y finalidades aplicables y adoptando las medidas de seguridad exigidas por la legislación. De igual manera, El tratamiento de datos de menores de edad se realizará conforme a las reglas especiales que establezca la legislación aplicable y según corresponda a la naturaleza del servicio contratado.

Los plazos de conservación, destinatarios o encargados del tratamiento, eventuales transferencias de datos, derechos de los titulares y mecanismos para ejercerlos se regularán en la Política de Privacidad del Centro.

D. POLÍTICA DE ACCIDENTES E INHABILIDAD – TEMPORADA 2027.

En caso de accidentes que inhabiliten al titular para continuar utilizando el pase durante la temporada, se aplicará la política indicada en **el anexo 2**.

ANEXO N°1. CAUSALES Y PROCEDIMIENTO DE BLOQUEO:

El Centro podrá aplicar bloqueo temporal o permanente atendiendo a la gravedad, consecuencias y reiteración de la conducta. Las siguientes categorías constituyen una guía contractual de graduación y deberán interpretarse conjuntamente con las Condiciones Generales.

A. Bloqueo temporal (1 a 30 días), considera cualquiera de las siguientes causas: 1.- obstruir deliberadamente cámaras o pórticos; 2.- no seguir instrucciones o advertencias del personal; 3.- botar basura; 3.- pegar stickers en infraestructura; 4.- publicitar la venta, arriendo, comodato o clases utilizando el pase; 5.- no contar con el nivel necesario para determinadas pistas o andariveles; 6.- uso por un tercero por error cuando se acredite, dentro del mismo día, que contaba con un pase a su nombre; y 7.- otras infracciones de similar entidad. La reiteración de conductas que individualmente puedan dar lugar a una suspensión temporal podrá ser considerada para determinar la procedencia de una suspensión o bloqueo por un período mayor cuando evidencie un patrón de incumplimiento

B. Bloqueo permanente por el resto de la temporada, considera cualquiera de las siguientes causas: 1.- prestar, regalar, arrendar o revender el pase; 2.- utilizar deliberadamente el pase de otra persona; 3.- utilizar una categoría que no corresponda a la edad; 4.- dañar o intentar dañar pórticos, señalética o infraestructura; 5.- uso bajo efectos de alcohol, drogas o sustancias ilícitas; 6.- conductas temerarias que generen riesgo grave; 7.- peleas o riñas; agresiones, amenazas, hostigamiento, acoso, discriminación o violencia contra trabajadores; 8.- actividades lucrativas prohibidas; 9.- impartir enseñanza de ski/snowboard con el pase; 10.- uso indebido de Magic Carpet; 11.- reiteración de infracciones temporales; y otras infracciones de similar gravedad.

Para efectos de determinar la existencia y gravedad de una infracción, el Centro podrá valorar conjuntamente registros audiovisuales, registros de acceso, sistemas de control, declaraciones de trabajadores, supervisores, patrullas, operadores y otros antecedentes objetivos relacionados con los hechos.

En casos que involucren violencia, amenazas, agresiones o conductas que pongan en riesgo inmediato a personas o instalaciones, el Centro podrá adoptar medidas inmediatas de resguardo, sin perjuicio del derecho del titular a ejercer la apelación prevista en estas Condiciones Generales.

3.- En casos de **Bloqueo temporal o permanente por el resto de la temporada**, los titulares de Pases no tendrán derecho a reclamar compensación, reembolso o devolución de dinero, sin perjuicio del derecho de apelación que pueden hacer valer de conformidad al numeral 8 de la sección A) precedente.

ANEXO N° 2: POLITICA ACCIDENTES POSEEDORES DE CUALQUIER PASE DE TEMPORADA DE INVIERNO – SOLO CHILE

En caso de que el titular de un Pase de Temporada sufra un accidente o una condición médica que le impida continuar utilizando su pase durante la temporada de invierno 2027, deberá acreditarlo mediante el correspondiente certificado médico y cumplir con los plazos y condiciones establecidos en este Anexo. Como regla general, el beneficio aplicable será el **congelamiento del pase para la temporada siguiente (2028)**, en los términos establecidos para cada producto. El congelamiento permitirá al titular utilizar durante la temporada 2028 un pase de la misma categoría y tipo, debiendo pagar, cuando corresponda, la diferencia entre el monto originalmente pagado y el precio FULL vigente para la temporada 2028. La solicitud y documentación correspondiente deberá ser enviada a pasesdetemporada@vallenevado.com, dentro de los plazos establecidos en este Anexo.

1. AMERICAS PASS Y VALLE NEVADO PASS: a) Dentro de los primeros 15 días corridos desde el inicio de la temporada 2027: El titular podrá solicitar el congelamiento de su pase para la temporada 2028, o bien transferirlo a otra persona que cumpla con los requisitos de la misma categoría y tipo de pase. En caso de optar por el congelamiento, deberá pagar para la temporada 2028 la diferencia entre el monto originalmente pagado y el precio FULL vigente para dicha temporada. b) Entre el día 16 y el día 30, ambos inclusive, desde el inicio de la temporada 2027: El titular podrá adquirir un pase de la misma categoría y tipo para la temporada 2028 con un 50% de descuento sobre el precio FULL vigente para dicha temporada. c) A partir del día 31 desde el inicio de la temporada 2027: No procederá ningún beneficio, compensación, descuento ni devolución.

2. AMERICAS SELECT Y AMERICAS CORE – USO EXCLUSIVO EN VALLE NEVADO: a) Dentro de los primeros 7 días corridos desde el inicio de la temporada 2027, siempre que el pase no haya sido utilizado: El titular podrá solicitar el congelamiento de su pase para la temporada 2028, o bien transferirlo a otra persona que cumpla con los requisitos de la misma categoría y tipo de pase. En caso de optar por el congelamiento, deberá pagar para la temporada 2028 la diferencia entre el monto originalmente pagado y el precio FULL vigente para dicha temporada. b) A partir del día 8 desde el inicio de la temporada 2027, o si el pase hubiese sido utilizado al menos un día: No procederá ningún beneficio, compensación, descuento ni devolución.

3. MY WEEK DAY PASS: a) Dentro de los primeros 15 días corridos desde el inicio de la temporada 2027: El titular podrá solicitar el congelamiento de su pase para la temporada 2028, o bien transferirlo a otra persona que cumpla con los requisitos de la misma categoría y tipo de pase. En caso de optar por el congelamiento, deberá pagar para la temporada 2028 la diferencia entre el monto originalmente pagado y el precio FULL vigente para dicha temporada. b) Entre el día 16 y el día 30, ambos inclusive, desde el inicio de la temporada 2027: El titular podrá adquirir un pase de la misma categoría y tipo para la temporada 2028 con un 50% de descuento sobre el precio FULL vigente para dicha temporada. c) A partir del día 31 desde el inicio de la temporada 2027: No procederá ningún beneficio, compensación, descuento ni devolución.

Para acceder a cualquiera de los beneficios establecidos en este Anexo, deben cumplirse las siguientes condiciones 1.- El accidente o inhabilidad deberá acreditarse mediante un certificado médico que indique la lesión sufrida y la imposibilidad de continuar utilizando el pase durante la temporada 2027. 2.- La solicitud y documentación deberán ser presentadas dentro de los plazos establecidos para cada tipo de pase. 3.- El pase

congelado corresponderá a la misma categoría y tipo de pase originalmente adquirido, sujeto a las condiciones de comercialización vigentes para la temporada 2028. 4.- El beneficio de este Anexo se aplicará exclusivamente en caso de accidente o inhabilidad médica debidamente acreditada. 5.- Los beneficios establecidos en este Anexo no son acumulables con otras promociones, descuentos o beneficios comerciales. 6.- No procederá devolución de dinero por el período no utilizado del pase, salvo que corresponda conforme a la legislación vigente.